

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangeble* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *reponseveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat besarnya persamaan regresi linier sederhana $Y=a+bX$. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,435 artinya apabila nilai pelayanan naik 1% maka tingkat kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 0,435. Hasil uji T memiliki pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan t_{hitung} sebesar 7,997 dan t_{tabel} sebesar 1,661, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak berarti terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil koefisien korelasi dapat dilihat R_{hitung} sebesar $0,635 > R_{tabel}$ 0,2006, berarti korelasi antara variabel pelayanan dan kepuasan memiliki pengaruh yang kuat. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,404, artinya variabel pelayanan dan kepuasan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 40,4% dan sisanya 59,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi dalam penelelitian ini masih terdapat nasabah yang kurang puas, dikarenakan masih terdapatnya



kelonggaran jam operasional pada bagian frontliner Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.

3. Pelayanan frontliner Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah yaitu Shiddiq, amanah, tabligh, fathanah dan istiqamah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dapat diketahui bahwa peningkatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu ditingkatkan, diantaranya adalah ditempuh dengan cara lebih ramah kepada pelanggan, lebih tanggap terhadap keluhan, senantiasa memberikan perhatian individu pada saat melayani pelanggan dan lebih cekatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Cara lain untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas produk yaitu lebih memperhatikan keinginan nasabah, meningkatkan kinerjanya pada produk-produk yang ditawarkan sehingga dapat bersaing dengan perbankan lain pada umumnya.
3. Perusahaan harus menambah karyawan khususnya pada bagian frontliner, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan jam operasional yang lebih efektif sesuai dengan kebutuhan atau keinginan nasabah yang terus berubah-ubah.